

# Manual de rechazos: KO's Reintentables

## *Tipos de rechazos reintentables:*

- ❖ Ilocalizable:
- ❖ Impago en operador donante:

## *Procedimiento a seguir:*

- ❖ **Primer paso:** Se intenta localizar al cliente durante tres días, en distintas horas. Por eso es muy importante cumplimentar teléfonos de contacto del cliente donde sea fácilmente localizable. Los motivos:
  - ✓ En la fase de “validación”:
    - Identificación del cliente errónea, se necesita verificación.
    - Dirección incorrecta o incompleta, se necesita verificación.
    - Información de Número fijo, operador donante, etc incorrecto, se necesita verificación
  - ✓ O en la fase de “provisión”:
    - El operador donante rechaza la solicitud y el equipo de provisión contacta con el cliente para verificar la fecha del pago de la deuda y volver a solicitar la portabilidad.
- ❖ **Segundo paso:** si no contactan con el cliente tratan de localizar al distribuidor, al teléfono facilitado en la solicitud ADSL, a lo largo de 5 días hábiles, en horario comercial (de 10 a 14 y de 17 a 20 horas):
  - ✓ Podrás contestar:
    - En la misma llamada, si puedes responder en el momento.
    - Verificando los datos y llamando al 127, para que notifiquen al equipo de ADSL (a través de un caso) en los 5 días hábiles siguientes a la notificación.

# Manual de rechazos: KO's definitivos

## Tipos de rechazos NO reintentables:

### ❖ Ilocalizable e impago en operador donante:

- ✓ Si no se localiza al cliente ni al distribuidor o bien el cliente decide no pagar la deuda, este tipo de rechazos se convierte en definitivos

#### Consulta de Solicitudes de VTC+ADSL

MSISDN	Fecha Solicitud	Tipo HomeZone	Estado	Descripción del Estado	Teléfono Fijo	Fecha Ventana C
61	Sep 26 2008 3:26:03:723PM	DTVM1 - VF ADSL UNO	Activado ADSL	El producto ADSL VF se ha ACTIVADO correctamente	91	29/09/2008 - 15:
617	Sep 26 2008 3:17:55:343PM	DTVM1 - VF ADSL UNO	Pendiente de ADSL	Su petición de alta de ADSL se está procesando Se ha producido una CANCELACION en la activación del producto ADSL VF. CLIENTE	91	
610	Sep 25 2008 6:35:35:076PM	DTVM1 - VF ADSL UNO	Pendiente de ADSL	ILOCALIZABLE DURANTE PROVISION (PV); Cliente ilocalizable, no contesta ni fijo ni movil	91	26/09/2008 - 06:

Las solicitudes rechazadas se caracterizan porque en el campo Descripción del Estado aparece el texto "Se ha producido una CANCELACIÓN en la activación del producto ADSL VF..." Y a continuación el motivo del rechazo.

### ❖ Imposibilidad Técnica

### ❖ A petición del cliente:

- ✓ El cliente llama al 123 para cancelar su provisión y posteriormente acude a la tienda para devolver los equipos.

# Manual de rechazos: KO's definitivos

## Consideraciones previas:

- ❖ Si el cliente se queda con los datos móviles, se acepta la devolución de un terminal de voz por cliente (pertenciente a la oferta de ADSL) aunque no venga acompañado por el pack router + modem
- ❖ Si el cliente se queda con la voz, se acepta la devolución del packs router + modem de manera indivisible
- ❖ La baja del cliente y devolución de los equipos provocan la retrocesión de la SVT y la devolución del precio de cesión al distribuidor.

## Procedimiento:

- ❖ El cliente:
  - ✓ Si no acepta la propuesta de Retenciones, le **realizarán una desactivación temporal de los servicios de voz y datos** asociados al producto ADSL y el cliente deberá **devolver los terminales en la tienda donde los compró.**
  - ✓ Cuando bajas recibe el justificante de la devolución procederá a aplicar la baja permanente de los servicios que corresponda sin aplicar penalización.
  - ✓ Si pasados 30 días desde el comienzo de la desactivación temporal no se recibe el justificante de devolución se procederá a la desactivación permanente de los servicios que corresponda y se aplicará penalización.

Documento (A) que se debe rellenar, una vez entregados los equipos, en el punto de venta y enviar por fax al **607132432**. El envío lo podrá realizar desde la tienda.

- ❖ El punto de venta:
  - ✓ Se solicita a logística la devolución de los equipos entregado por el cliente.
  - ✓ Logística chequea que se trate de material asociado a una venta y enviará a través de fax el código numérico que lo autoriza

Entonces, existen dos posibilidades:

1. Envío al Polígono Industrial Miralcampo : C/ del Plástico, 5. 19200 Azuqueca de Henares
2. Logística envía un mensajero a recogerlo

Documento (B) que se debe cumplimentar el comercial y enviar por fax al 607131965

